绪言

本人任职申诉专员至今已踏入第十年，正宜反思和论述一些涉及公众利益和值得关注的课题。

公开资料

政府当局在一九九五年订立《公开资料守则》，作为各政府部门的行政指引，致力以更公开和更具透明度的方式施政。守则的目标是：除非基于公众、私人或商业利益而有合理理由不公开资料，否则各政府部门应尽量为市民提供所需资料。虽然本署接到关于守则的投诉不算很多（二零零七／零八年度有15宗），但有些个案明显地反映出部门对守则存在误解，甚至全然不理解。

一些政府部门在拒绝提供市民要求的资料时，不但没有说明理由，甚或提出守则内没有的理据。在其中一两宗个案，部门的公开资料主任竟对守则的条文全无认识。

《公开资料守则》主要是为防止政府部门违背政策，不向市民大众公开政府管有的资料。因此，所有部门必须熟悉守则的条文。本署已向政府当局指出，有些公务员对守则毫不明白，或只是一知半解。本人亦已敦促当局加强公务员对守则的了解，并为他们提供更全面的培训。

矛盾的政策

政府当局已立法规管非应邀电子讯息，以管制透过电话、传真或电邮滥发的「垃圾」讯息，本人对此深表认同。然而，当局对经邮递发出的「垃圾」邮件却没有类似的规管。「香港邮政通函邮寄服务」更大量派递没有注明收件人姓名地址的通函邮件（大部分是商业宣传品），令许多市民不胜其扰。这宗事例显示了当局的政策措施自相矛盾，令人费解。因此，本人促请政府当局详细审研。

绪言

缺乏监察机制

本署在调查一宗新界区非法殓葬的个案时，发现政府订有政策，准许在某个日期前非法建造的坟墓继续存在，并可修葺或重建。然而，由于政府当年没有视察及登记该类坟墓，现在便难以确定某座坟墓是非法新建，还是经修葺或重建的已获准许的旧坟。

这宗个案显示，政府当局必须订立适当机制，监察政策的推行，而且应汲取经验，堵塞这类漏洞。

缺乏协调

在二零零五／零六年度的年报中，本人曾详细评论某些政府部门在采取执法行动(例如街道管理或减轻环境滋扰问题)时缺乏协调。造成这种情况的因素不一而足，诸如缺乏相关法例或权力、政策未能配合，或者相关部门之间欠缺团队精神。情况在过去数年仍未有重大改善。故此，本人于二零零七年七月及十一月主动展开两项直接调查，分别审研政府部门如何处理渗水投诉及街道管理等长期存在的问题，包括繁忙街道上众多的促销推广活动。

本人始终认为，政府部门必须从较宏观的角度看一些跨部门的问题。无论问题涉及多少个部门，在市民大众眼中，总归是同一个政府，属于同一个整体。部门间的推搪行为，只会予人一个推卸责任的印象，最终打击政府的威信。

服务质素与资源问题

政府部门有时由于人手不足，在某些主要服务方面(例如热线电话查询服务)未能满足市民的需求。本人当然明白政府应该节约，尤其是在财政紧绌的时候；然而，当局绝不应忽视或低估为这些前线客户服务提供支援的重要性。在此，且让我引述英国国会及卫生服务申诉专员Ann Abraham女士的评论：「所有公营机构都要而且应该慎用公帑，但绝不能以资源所限作为服务不佳或行政拙劣的藉口。」

绪言

个案须有表面证据

有时，投诉人对于本人拒绝受理其个案的决定感到不满。本人所持的理由很简单：就是我们首先必须确定其个案可有表面证据，值得调查。投诉人必须提供基本资料，例如所涉机构及感到受屈的事件，以及事发时间和有关人士等详情。假如投诉人不愿提供资料或提供的资料不足，则本人亦爱莫能助。我们不会单凭空泛或毫无根据的指控，便任意责难所涉部门或机构，因为这绝非本署的职能或处事方式。

职权范围检讨

本人已完成申诉专员职权范围的检讨，并提出多项建议。检讨的第一部分已于二零零六年十一月提交政府当局审议。本人在这部分重新研究把公营机构纳入职权范围内的准则，并建议加入一些机构。本人亦反覆审研某些限制申诉专员调查权力的条文的立法原意。政府目前仍在研究这些建议，以及谘询相关机构和立法会。

检讨报告的第二部分亦已于二零零七年十一月提交政府当局。这部分主要探讨世界各地申诉专员制度的发展，以及若采纳这些发展方向对香港申诉专员制度可能带来的影响。

希望这次检讨能够承先启后，为未来可能出现的改变做好准备，让将来的申诉专员更加全面和有效地发挥职能。